

# Adecuación de la asistencia urgente en el Departamento 22 de la Comunidad Valenciana

Tomás Lizcano A, Jiménez Molina JL, Díaz Chicano JF, Gutiérrez Aranda J, Barcia Albacar L  
*Hospital de Torrevieja*

## Introducción

Uno de los retos de los sistemas sanitarios es la racionalización del uso de los servicios de urgencias, de forma que la población acuda como primera instancia a su centro de salud ante una necesidad, y que la atención primaria y su dispositivo de urgencias sean lo suficientemente resolutivos para evitar que los pacientes tengan que ser derivados al hospital por patologías no graves.

Para conseguir dicho objetivo, en el Departamento 22 (Torrevieja-Salud), que integra el Hospital de Torrevieja más 9 centros de salud, de los cuales 6 están ubicados en zonas de intensa atracción turística, se han reforzado de forma significativa los puntos de atención continuada de estos centros de salud. Este refuerzo ha sido fundamentalmente en la cartera de servicios.

Así se ha implantado diariamente la presencia física del pediatra hasta las 22 horas. Otras mejoras significativas han sido la incorporación de radiología en 2 centros de salud con mayor demanda asistencial durante la mañana y la tarde.

Un hecho diferencial de nuestra zona de influencia, Departamento 22, es la historia clínica electrónica, presente en el hospital y en todos los centros de salud. Cuando un paciente es atendido de urgencia en cualquiera de los centros de salud se abre un episodio en su historia clínica donde se registra el mo-

tivo de esta urgencia, así como todos los datos relevantes (datos analíticos, constantes vitales, etc.). Si el paciente tiene que ser remitido al hospital esta información está disponible en el servicio de urgencias de forma inmediata.

Así, en el servicio de urgencias se tiene conocimiento a tiempo real de cuántos pacientes están siendo remitidos al hospital y el diagnóstico de cada uno de ellos, lo que permite estar preparados en los casos de emergencias graves.

## Material y métodos

La historia clínica electrónica, denominada Florence, ha sido desarrollada por el equipo de la dirección de sistemas de Torrevieja-Salud. Integra todos los datos demográficos de los pacientes, así como todos los datos clínicos de cada paciente, incluyendo pruebas diagnósticas. Además de esta parte asistencial, de ella se derivan los informes de gestión correspondientes.

Está implantada en todo el departamento (hospital, centros de salud y consultorios auxiliares), siendo única por paciente.

Como complemento a la historia clínica, y conectadas a ella a tiempo real, se han instalado en diversos puntos del departamento pantallas de gran formato donde se proporciona información de los minutos de espera para ser aten-

dido en cada uno de los puntos de atención continuada y en urgencias del hospital.

Otra forma de obtener esta información es a través de cualquier teléfono móvil, remitiendo el mensaje "urgencias" al número 5013. Estas medidas han ido acompañadas de una intensa campaña de difusión en medios escritos y hablados.

Todos los pacientes son clasificados mediante el programa "Manchester", utilizado en nuestro departamento y en el resto de la Comunidad Valenciana y otras zonas de España.

## Resultados

Aunque es necesario más tiempo para poder extraer conclusiones definitivas, los datos correspondientes al año 2007 (1 enero a 31 de diciembre) indican que los pacientes más leves acuden más a los puntos de atención continuada, a

pesar del factor atracción del nuevo hospital.

Así, en el periodo analizado, se observa que el hospital, en comparación con los centros de salud, atiende el 99,6% de los pacientes graves frente al 0,4% atendido en atención primaria. En cuanto a los pacientes leves, se reparten de forma más uniforme entre ambos niveles, o sea 62,8% en atención primaria y un 37,2% de los pacientes fueron asistidos en el hospital.

## Conclusiones

Como resumen, podemos afirmar que la potenciación de los puntos de atención continuada de primaria, junto con la difusión de información sobre tiempos de espera en las distintas urgencias ha conseguido una mayor utilización de estos puntos periféricos y permite una dedicación más exclusiva del hospital a los pacientes con patologías más graves.